



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



PORTER PLAINTE

AU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

www.languesofficielles.gc.ca



QUEL EST LE RÔLE DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES?

Le Commissariat protège les droits linguistiques et fait la promotion du français et de l'anglais au Canada. Sa mission consiste à veiller à ce que les institutions fédérales respectent la *Loi sur les langues officielles*. Pour remplir cette tâche, le Commissariat mène diverses activités, dont des enquêtes qu'il entreprend à la suite de plaintes de la population.

Ainsi, si vous croyez qu'une institution fédérale n'a pas respecté les droits que la *Loi* vous donne, le Commissariat est l'organisme auquel vous adresser.

À QUOI ÇA SERT DE PORTER PLAINTE?

À FAIRE RESPECTER VOS DROITS

Au Canada, la *Loi sur les langues officielles* établit l'égalité du français et de l'anglais, et elle vous accorde un ensemble de droits linguistiques. Il est parfaitement normal d'exiger le respect de ces droits.

À TROUVER DES SOLUTIONS

En tant qu'ombudsman, le commissaire mise sur la persuasion et tente d'engager un dialogue constructif avec les institutions fédérales afin de trouver des solutions appropriées, justes et durables.

À SIGNALER UN PROBLÈME

Les plaintes constituent l'un des indicateurs de ce qui se passe dans les institutions fédérales. Ainsi, elles aident le Commissariat à travailler de concert avec les institutions fédérales pour trouver des solutions aux problèmes.

À SENSIBILISER LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

Bien souvent, un manque de connaissances ou une incompréhension des exigences de la *Loi* se trouve à l'origine des cas de non-respect des obligations linguistiques. En portant plainte, vous contribuez à sensibiliser les institutions fédérales à ce sujet et participez à un changement de culture.

CONTRE QUI PEUT-ON PORTER PLAINTES?

La *Loi sur les langues officielles* s'applique aux institutions fédérales, par exemple les bureaux, les sociétés d'État et les ministères fédéraux ainsi qu'aux organismes et entreprises qui agissent en leur nom. De même, certaines entreprises, comme Air Canada, ont des obligations car elles les ont conservées après leur privatisation.

En revanche, la *Loi* ne s'applique pas, par exemple aux entreprises privées, aux institutions des gouvernements provinciaux ni aux municipalités.

Si vous avez de la difficulté à déterminer si un organisme particulier se doit de respecter la *Loi*, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

EST-CE QUE LES PLAINTES SONT CONFIDENTIELLES?

Oui, toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle, sauf si vous autorisez le Commissariat à révéler votre nom.

DANS QUELLES SITUATIONS PORTER PLAINTE?

- Vous vous rendez dans un bureau désigné bilingue, mais on vous accueille dans une seule langue officielle.
- Un bureau désigné bilingue d'une institution fédérale néglige de vous fournir des services dans la langue officielle de votre choix.
- Vous êtes un employé d'une institution fédérale dont le bureau se trouve dans une région désignée bilingue et vous éprouvez des difficultés à employer la langue officielle de votre choix dans le cadre de votre travail.
- Vous croyez que les décisions d'une institution fédérale nuisent à l'épanouissement d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire.
- Vous trouvez que les exigences linguistiques d'un poste n'ont pas été établies objectivement compte tenu des tâches à accomplir.
- Vous estimez qu'une institution fédérale n'a pas respecté l'égalité des deux langues officielles.
- Vous pensez que toute autre disposition de la *Loi sur les langues officielles* n'a pas été respectée.

COMMENT SE DÉROULERA L'ENQUÊTE?

Nous recueillerons les faits auprès de vous et de l'institution visée et nous analyserons l'information recueillie.

Nous vous informerons des progrès de l'enquête, du résultat final et de nos conclusions.

Au terme de l'enquête, nous pourrions faire des recommandations à l'institution et mener un suivi pour nous assurer qu'elle les applique convenablement.

À QUEL GENRE DE RÉSULTATS LA PLAINTÉ PEUT-ELLE MENER?

En fonction du problème cerné, une institution fédérale pourrait, par exemple, s'engager à :

- rappeler à son personnel et aux gestionnaires leurs droits et leurs obligations linguistiques;
- mieux intégrer les langues officielles dans sa planification et ses activités;
- réviser ses pratiques et directives dans le domaine des communications dans les deux langues officielles;
- allouer davantage de ressources à la traduction;
- modifier le milieu de travail pour le rendre plus propice à l'usage des deux langues officielles;
- revoir les exigences linguistiques d'un poste;
- renforcer ses mesures de contrôle;
- faire des rapports périodiques au commissaire aux langues officielles.

QUE FAIRE POUR PORTER PLAINTE?

Communiquez avec nous le plus tôt possible et donnez-nous des renseignements détaillés, clairs et précis sur la situation. Notamment, vous devrez fournir :

- votre nom;
- votre numéro de téléphone;
- votre adresse postale;
- un résumé de l'incident ou de la situation qui comprendra la date, l'heure et l'endroit ainsi que l'institution visée;
- toute documentation qui pourrait nous aider à traiter votre plainte.

Vous pouvez porter plainte au Commissariat aux langues officielles par courrier postal, au téléphone ou par télécopie.

NOS COORDONNÉES

Commissariat aux langues officielles
Administration centrale
344, rue Slater, 3^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone : 613-996-6368
Sans frais : 1-877-996-6368
ATS : 1-800-880-1990
Télécopieur : 613-993-5082